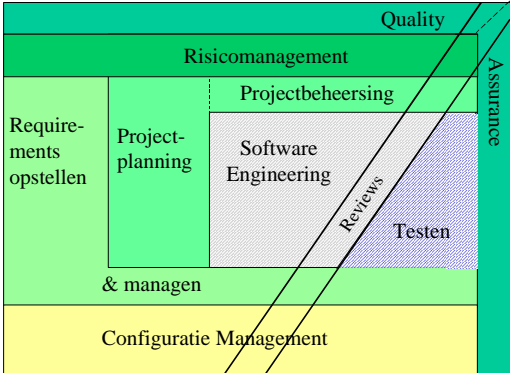


Onderwerp: Kwaliteitsborging	Onderdeel van: Management Processen	Versie: 0.91, 19 november 2002
DOEL Bewaak en verbeter producten en processen, m.a.w. kom na wat je intern en extern beloofd hebt		
		Literatuur <ul style="list-style-type: none"> The SPIRE Handbook, hoofdstuk 10.4, www.cse.dcu.ie/spire/ Templates en overige middelen
INPUT <ul style="list-style-type: none"> Requirements Projectplan Projectdocumenten/tussen- en eindproducten Procesbeschrijvingen 	ACTIE <ul style="list-style-type: none"> Vooraf: vul kwaliteitsparagraaf in projectplan concreet in: <ul style="list-style-type: none"> Bepaal op welke deliverables welke kwaliteitsmaatregelen moeten worden toegepast (zoals: review, inspectie, test) Stel aan de hand van de requirements toetsings- en acceptatiecriteria vast Tijdens de projectuitvoering: <ul style="list-style-type: none"> Bewaak (steekproefsgewijs) of de projectuitvoering in overeenstemming is met het projectplan en de feitelijke omstandigheden in het project (monitoring/audit/interviews e.d) Per deliverable: <ul style="list-style-type: none"> Pas de geplande kwaliteitsmaatregelen toe op de opgeleverde documenten/producten Vraag je af of al hetgeen je aflevert zin heeft, compleet is en beantwoordt aan de eisen en verwachtingen van de organisatie en de klant Rapporteer de bevindingen, bij voorkeur in de vorm van verbetervoorstellen Per project (per fase en na afloop): <ul style="list-style-type: none"> Evalueer en leg de bevindingen vast Rapporteer de bevindingen, met name de "lessons learned" aan degene die verantwoordelijk is voor de processen Per proces: <ul style="list-style-type: none"> Verzamel de procesgerichte bevindingen verwerk ze in de bijgewerkte en nieuwe procesbeschrijvingen Communiceer over de wijzigingen 	OUTPUT <ul style="list-style-type: none"> (Waarschuwings-)signalen voor de projectleider t.a.v. projectuitvoering/risico's en kwaliteit Op kwaliteit beoordeelde tussen- en eindproducten Rapportages met bevindingen en aanbevelingen/concrete actiepunten voor verbetering op product-, project- en procesniveau Bijgestelde procesbeschrijvingen
Stichting SPIDER		Werkgroep "SPI in Kleine Organisaties" Copyright 2002

AANBEVELINGEN

- Kwaliteitsborging speelt tijdens de uitvoering van projecten: niet in bureaucratische zin, wel in het voortdurend stellen en beantwoorden van vragen als 'hebben we gedaan wat we wilden' en 'is dit het nou'. Het motto hierbij: 'we hebben de tijd niet om er een zootje van te maken'. Kwaliteitsborging speelt ook over de projecten heen: wat leer je van het uitvoeren van projecten, hoe zet je dat om in een beter ontwikkelingsproces, hoe motiveer je alle project-betrokkenen om dat proces ook na te leven
- Niet doen aan kwaliteitsborging heeft het effect dat de goede bedoelingen voortdurend verwateren. Je komt jezelf tegen als je geen maatregelen neemt om de goede ideeën – bijvoorbeeld procesbeschrijvingen – te laten beklijven en vooral: te laten leven bij degenen die het aangaat
- Je kunt simpel beginnen:
 - kwaliteitsborging kan een tijdelijke rol van iedereen zijn, en hoeft niet door een of meer mensen voltijds uitgevoerd te worden. Een projectmanager kan uitstekend het project van een collega beoordelen, en omgekeerd.
 - gezond verstand en inzicht in het belang van de organisatie is een prima raadgever. Je hoeft niet persé procesbeschrijvingen te hebben om aan de gang te gaan
- Haal procesbeschrijvingen tevoorschijn op het moment dat je die in een project nodig hebt, bij de voortgangsbesprekingen en bij de projectevaluatie
- Schakel (indien mogelijk) 'peers' in voor de toetsingen
- Zorg steeds voor het volgende:
 - betrek de mensen die het moeten doen bij de procesbeschrijvingen en de naleving ervan
 - toets de uitvoering van projecten en stimuleer de opvatting dat het beter is de dingen in één keer goed te doen dan er voortdurend door achtervolgd te worden
- Cruciaal is dat alle bevindingen gerapporteerd worden aan het management. Mogelijkheden:
 - de bevindingen gaan tegelijk naar de betrokkene en de gezamenlijke manager
 - de bevindingen gaan eerst naar de betrokkene en deze stuurt ze door aan zijn manager
- Het doel blijft steeds een gezamenlijk doel: zorg dat gebeurt wat voor het project, het bedrijf en de klant nodig is, en dat op een efficiënte en professionele manier.
- Respecteer in de mondelinge contacten en de schriftelijke rapportages steeds de betrokkenen. Het doel is niet om mensen af te schieten. De kwaliteitsborger is effectief als hij een discussie aanslingert en bespreekt de bevindingen bij voorkeur met de direct betrokkene en de gezamenlijke manager
- Ga als kwaliteitsborger nimmer op de stoel zitten van de betrokkene, met name niet op de stoel van de projectleider/-manager. Als je bijvoorbeeld afwijkingen van de tijdsplanning signaleert, laat dan het nemen van maatregelen aan de projectmanager over
- Als de mensen in de organisatie zich bewust zijn van processen, dan is het wijs om - over de projecten heen - vergaderingen te organiseren rond de vertaling van evaluatiebevindingen op projectniveau in concrete acties, procesbeschrijvingen en verbetercampagnes. Dit kan het begin zijn van een meer permanente, procesgerichte verbeterorganisatie binnen het bedrijf, waarmee verdere procesverbetering een solide basis krijgt en het bedrijf het startersniveau gaat verlaten